Documentación - ¿Por qué dilapidar el Valor del Conocimiento de mi Organización?

El documento "Introduction to upgrading SQL Server" (o Introducción a la actualización de SQL Server, traducido de Microsoft), en la parte "¿Qué necesita ser documentado?" dice; "Los administradores a menudo pasan por alto la documentación de los sistemas dentro de una empresa. Hace esfuerzos para comenzar una auditoría, pero la abandona cuando surgen otros asuntos más urgentes. Tampoco es raro que la documentación se complete y luego se descarte sin un plan para actualizaciones continuas. Muchas compañías volverán a visitar el proceso repetidamente pero, sin la ayuda de una herramienta automatizada o una aplicación personalizada y dedicada, los resultados se ingresan en una hoja de cálculo y luego se pierden en un sistema de archivos o en la máquina del administrador local, solo para ser eliminados cuando esa persona se muda a otro rol".[1]

La administración de la empresa muchas veces desconoce el valor del conocimiento. Es como andar uno y otra vez un camino, y cada vez hay que pagar a un guía explorador nuevo, a un Halcón Rojo. El guía guarda ese conocimiento en sí mismo, porque él mismo es su propia organización. En cambio, la empresa, muchas veces no guarda ese conocimiento, puesto que no tiene un órgano especializado en procesarlo y guardarlo. Ese valor se pierde, así como lo de todo aquello que se olvida.

Entonces, ¿Qué debe hacerse?

Contratar a un guía, o destinar uno interno, pero esta vez poner uno o más aprendices de guías, para crear al interior de la organización primero un órgano que produzca conocimiento a partir de acciones llevadas a cabo, y para paralelamente o secuencialmente, generar una cultura de crear conocimiento. Un "hábito". Y tal como anuncia Microsoft, la fórmula no puede ser otra que documentar.

Pero esto también "tiene su ciencia", como se dice popularmente para dejar en claro que para comenzar esta cultura del conocimiento también hay ya maneras establecidas, unas más recomendables que otras.

Todo esto debe hacerse utilizando las mejores prácticas vigentes, lo que nos entrega el estado del arte, de manera que se garantice las mayores probabilidades de éxito en esta gestión del conocimiento, desde la reunión de kick-off, hasta siempre. Porque este proyecto no tiene fin, ¿o sí?

Jaime Sierra Bosch
Consultor Estratégico Senior++

[1] https://docs.microsoft.com/en-us/learn/modules/introduction-upgrading-sql-server/3-discover-your-database-landscape